

La non-violence dans l'entreprise ? Et pourquoi pas !

Par Thomas D'ANSEMBOURG

L'entreprise a besoin que chacun de ses collaborateurs se place au bon endroit, y fasse le meilleur usage de son énergie, de ses talents, de sa capacité créatrice et participe avec aisance et fécondité au travail d'équipe. Pour cela, le collaborateur a besoin de sentir qu'il est reconnu et encouragé, et qu'il contribue utilement à un projet qui a du sens.

Aujourd'hui, de plus en plus de managers acceptent de réaliser que les tensions répétitives, les frictions récurrentes, la pression constante, les objectifs irréalistes et bien sûr les conflits non ou mal gérés ne constituent pas juste le « *business as usual* » (le boulot habituel) : ce sont des dysfonctionnements qui pompent l'énergie, inhibent les talents et sapent la créativité. À terme ces climats génèrent le cycle de la frustration- résignation- amertume- agressivité / dépression, et la fuite dans l'absentéisme ou le présentéisme.

Ces dernières années, j'ai eu l'occasion de travailler avec plusieurs patrons qui ont perçu les bénéfices de la Communication NonViolente comme outil de connaissance de soi, de compréhension et de maîtrise des émotions, d'écoute et d'empathie pour l'autre et de gestion créatrice des conflits. Ils ont offert une formation à leurs équipes, ce qui représente bien sûr un coût pour l'entreprise (immobiliser son staff

pour trois jours de formation constitue un gros investissement) et constatent que « *le retour sur investissement* » en vaut largement la peine.

Leur expérience la plus significative semble être celle de l'écoute : apprendre à bien écouter l'autre permet d'éviter les malentendus, les non-dits, les équivoques. Apprendre à écouter l'autre et à l'écouter « au bon endroit » permet l'économie de bien des tensions énergivores d'une part, et permet souvent d'autre part de générer un climat d'intelligence collective qui facilite la co-créativité.

Ils reconnaissent encore d'autres bénéfices à intégrer des approches comme celle-là : renforcement de l'estime de soi et de l'assertivité, capacité d'accueil de la différence, capacité à dire non au bon moment, dans la bonne mesure et à la bonne personne, capacité à formuler ses émotions et ses besoins sans agresser, capacité à décoder les sentiments et besoins de l'autre sans se sentir agressé, même si ses formulations et attitudes paraissent agressives...

D'autres expériences concordantes indiquent que l'entrepreneur d'aujourd'hui s'ouvre à l'intégration dans son plan de développement social d'outils qui, jusqu'il y a peu, étaient cantonnés au domaine du développement personnel. Il est temps, si l'on en juge par le ras-le-bol croissant de tant d'employés et de cadres, qui vivent le lieu de travail comme un lieu de souffrance.

Cette ouverture manifeste pour moi l'émergence d'une conscience nouvelle portée par les jeunes générations, dites X et Y, qui entrent dans l'entreprise avec un autre regard et d'autres attentes

que les générations précédentes. Il semble, par exemple, que les objectifs impératifs traduits jusqu'il y a peu par des « *il faut, c'est comme ça, t'as pas le choix...* » passent mal aujourd'hui auprès de ces nouvelles générations. Elles s'attendent à faire les choses non parce qu'il le faut, mais parce qu'elles en perçoivent le sens et ressentent le goût d'y contribuer. De même, fini les réunions fixées en dernière minute à 19h et qui risquent de se prolonger dans la soirée. La génération XY n'aura pas de peine à dire : « *je ne suis pas disponible à cette heure là : j'ai des enfants et je tiens à m'en occuper moi-même. Je serai disponible demain matin* ». Ça bouge !

Cela me fait penser à ce beau livre sorti il y a quelques années « **80 hommes pour changer le monde** » (1) qui montre comment 80 entrepreneurs à travers le monde ont accepté de transformer systématiquement de vieilles croyances plombantes pour inventer une nouvelle façon de générer des biens et des services qui soient équitables, respectueux de l'humain et de la nature, et qui se révèle en plus créatrice de ressources financières permettant d'honorer confortablement le travail de chacun.

Oui, un monde économique non violent est possible. Si nous le voulons.

Thomas d'Ansembourg

• (1) Sylvain Darnyl, Mathieu Le Roux, *80 hommes pour changer le monde*, Ed. JC Lattès, 2005.

• www.thomasdanssembourg.com

• <http://www.facebook.com/pages/Thomas-dAnsembourg/235558779877974>